



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 17 ივლისის №04/424 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტისა და მე-17 მუხლის შესაბამისად,

**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:**

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 17 ივლისის №04/424 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ომეგას“ (ს/ნ 211334830) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ელი, მე-2, მე-3 და მე-4 პუნქტების და მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ომეგას“ (ს/ნ 211334830) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ელი, მე-2, მე-3 და მე-4 პუნქტების და მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ომეგას“ (ს/ნ 211334830) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს

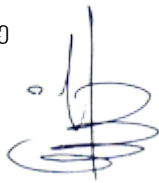


კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

5. შეწყდეს „ნ. მ.-ის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 17 ივლისის N04/424 ბრძანებით შპს „ომეგას“ (ს/ნ 211334830) მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა მოქალაქე ე. ა.-ის მოთხოვნის ნაწილში.
6. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
7. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
8. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64) დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს  
კონკურენციის  
ეროვნული სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023  
წლის 17 ივლისის №04/424 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2023

## სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....	2
1.1 განმცხადებლის პოზიცია.....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია .....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება .....	5
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი .....	9
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	26

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 26 ივნისს წარმოდგენილ იქნა ნ. მ.-ის (პასპორტის N\_\_\_\_) განცხადება მოვაჭრე შპს „ომეგას“ (ს/ნ 211334830, შემდგომში - მოვაჭრე) (ტექნიკის მაღაზია - „მეგატექნიკა“) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. ამავე მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნათა დარღვევის შესახებ, სააგენტოს ასევე მომართა მოქალაქე ე. ა.-მა (პ/ნ \_\_\_\_\_) 2023 წლის 28 სექტემბრის N01/3265 განცხადებით.

ნ. მ.-ის (პასპორტის N\_\_\_\_) 2023 წლის 26 ივნისის N01/2108 განცხადების საფუძველზე, „ნ. მ.-ის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 17 ივლისის N04/424 ბრძანებით დაიწყო შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

### 1.1 განმცხადებლის პოზიცია

ნ. მ.-ის განცხადების მიხედვით, მან 2023 წლის 1 ივნისს შპს „ომეგასგან“ (მაღაზია - მეგატექნიკა) შეიძინა კონდიციონერი. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ 2023 წლის 4 ივნისს, მოვაჭრემ მას მიაწოდა ნივთი, მაგრამ სახლში არ აუტანია. შესაბამისად, მას მოუწია გარეთ დახვედროდა კურიერს და იქ ჩაებარებინა ნივთი. სახლში ატანის შემდგომ გაირკვა, რომ ნივთი, მომხმარებლის მტკიცებით, მას ჩაბარდა დაზიანებულ მდგომარეობაში, კერძოდ, კონდიციონერის გარეთა აგრეგატს აღენიშნებოდა ბზარი. 2023 წლის 5 ივნისს ნ. მ.-მა დააბრუნა შეძენილი პროდუქცია ზემოხსენებულ მაღაზიაში, რის შემდეგაც მოვაჭრე, განმცხადებლის განმარტებით, დაპირდა, რომ კონდიციონერს აუცილებლად შეუცვლიდნენ, თუმცა, მეორე დღეს დაუკავშირდა ნიკიტა მამუკოვს და განუმარტა, რომ ნივთის მიღება-ჩაბარების აქტზე მას ხელი ჰქონდა მოწერილი, რაც ნიშნავს იმას, რომ მომხმარებელმა ჩაიბარა ნივთი ვიზუალურად უნაკლო მდგომარეობაში, შესაბამისად, მოვაჭრე იხსნის პასუხისმგებლობას ნივთის ვიზუალურ ნაკლზე. განცხადების მიხედვით, მომხმარებელი ითხოვს ნივთის შეცვლას ან თანხის უკან დაბრუნებას.

მოქალაქე ე. ა.-ის განცხადების მიხედვით, მან შპს „ომეგასგან“ შეიძინა სარეცხი მანქანა, რომელიც, მომხმარებლის მტკიცებით, აღმოჩნდა დაზიანებული, კერძოდ, სახლში მოტანის დროს, შპს „ომეგას“ წარმომადგენლების მიერ ნივთის გახსნისას, იატაკზე დაიღვარა მანქანიდან გამოსული წყალი. მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ საქონელში წყლის არსებობა მიუთითებს მის ნაკლოვანებაზე.

სააგენტომ, 2023 წლის 2 ნოემბერს, „ნ. მ.-ის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 17 ივლისის N04/424 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე ე. ა.-ის (პ/ნ \_\_\_\_\_) 2023 წლის 28 სექტემბრის N01/3265 განცხადება.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 6 ივლისის N02/1782 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. ამავე წერილით სააგენტომ შპს „ომეგასგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის თაობაზე, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის (მათ შორის, კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირების შესახებ), კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და ასეთის არსებობის შემთხვევაში - კომერციული გარანტიის პირობების შესახებ.

მოვაჭრემ 2023 წლის 12 ივლისის N01/2308 წერილით, სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია ნ. მ.-ის განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით. მოვაჭრემ იმ გარემოებაზე მიუთითა, რომ ნ. მ.-ის მიერ სააგენტოსთვის წარდგენილ განცხადებაში გადმოცემული ფაქტები, რიგ შემთხვევაში, არ შეესაბამება სიმართლეს, კერძოდ, ნ. მ.-ს 2023 წლის 1 ივნისს სავაჭრო ცენტრ „სითი მოლში“ არსებულ შპს „ომეგას“ მაღაზიაში „ჰაისენსის“ ბრენდის კონდიციონერის შეძენამდე მიეწოდა ინფორმაცია ნივთის ტექნიკური მახასიათებლებისა და შეძენასთან დაკავშირებული ყველა მნიშვნელოვანი პირობის თაობაზე, მათ შორის, საგარანტიო პირობების, ქარხნული წუნის მქონე ნივთის შეცვლის/სხვა ნივთში გადაცვლის/ნივთის დაბრუნების თაობაზე (ხელშეკრულებაზე უარის თქმა), ნივთის გადაცემის შემდგომ ნივთის შემთხვევით დაღუპვის (განადგურების) გაფუჭების ან დაზიანების რისკის გადასვლის თაობაზე.

კომპანიის ინფორმაციით, მათ 2023 წლის 3 ივნისს საკუთარი ტრანსპორტით მიაწოდეს ნ. მ.-ს ნივთი დათქმულ მისამართზე (ქ. თბილისი, .....), ხოლო ამ უკანასკნელმა, კომპანიის მძღოლის წინადადებაზე, რომ მიღება-ჩაბარების დოკუმენტზე ხელმოწერამდე ადგილზე გაეხსნათ და დაეთვალიერებინათ ნივთი, განუცხადა, რომ ბინაში არ სურდა მათი შემოღება და მომხმარებლის სურვილისამებრ, ნივთი მას გადაეცა დაუზიანებლად შეფუთული სახით. მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილია მიღება-ჩაბარების დოკუმენტები სასაქონლო ზედნადებთან ერთად. ნივთის შექენამდე მომხმარებელი ინფორმირებული იყო ნივთის გადაცემის შემდგომ ნივთის შემთხვევითი დაღუპვის, გაფუჭებისა ან დაზიანების რისკის გადასვლის თაობაზე.

გარდა ამისა, სააგენტოს 2023 წლის 4 ოქტომბრის N02/2662 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქე ე. ა.-ის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ 2023 წლის 10 ოქტომბრის N01/3383 წერილით, სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია ე. ა.-ის განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით, კერძოდ, 2023 წლის 24 სექტემბერს შპს „ომეგას“ საბურთალოს ფილიალში მომხმარებელმა შეიძინა AEG ბრენდის სარეცხის მანქანა / მოდელი L8FEC68SR/, რომელიც მას კომპანიამ საცხოვრებელ მისამართზე მიაწოდა.

მიწოდებული ნივთი მომხმარებელმა თავად შეამოწმა და დარწმუნდა, რომ პროდუქცია ქარხნულად იყო შეფუთული. როდესაც მომხმარებელმა ნივთი გახსნა, სარეცხი მანქანის მილიდან გადმოვიდა მცირე ოდენობის წყალი, რაც კომპანიის თქმით, მიუთითებს იმ გარემოებაზე, რომ უშუალოდ მწარმოებელმა, თავდაპირველად შეამოწმა ნივთი “ქარხნულ წუნზე”.

კერძოდ, მოვაჭრის განმარტებით, შვედური ტრანსნაციონალური კომპანიების ჯგუფში - Electrolux Group-ში გაერთიანებული ბრენდები, მათ შორის AEG-ის შემთხვევაში, პროდუქციის იმპორტამდე ტესტირებას გადის თითოეული ნივთი.

მოვაჭრის თქმით, ნივთის შექენამდე კომპანიამ გააფრთხილა მომხმარებელი მილში წყლის შესაძლო არსებობის შესახებ და განუმარტა, რომ ნივთის ქარხნული ტესტირების გამო სარეცხის მანქანაში წყლის წვეთებისა ან/და ნივთის უკანა კედელზე სინესტის არსებობა არ წარმოადგენს ნივთის “ქარხნულ წუნს”.

2023 წლის 25 ოქტომბრის N02/2880 წერილით, სააგენტომ მოვაჭრისგან მოითხოვა გაყიდული პროდუქციის ნაკლის არქონის შესახებ უფლებამოსილი სერვისცენტრის მიერ გაცემული დასკვნის წარმოდგენა.

მოვაჭრემ 2023 წლის 1 ნოემბრის N01/3712 წერილით განმარტა, რომ ობიექტურად მოკლებულია შესაძლებლობას წარმოადგინოს უფლებამოსილი სერვისცენტრის მიერ გაცემული დასკვნა, რადგან მომხმარებელს არ მიუძღვრება სერვის ცენტრისთვის „ქარხნული წუნის“ თაობაზე.

ამასთან, 2023 წლის 11 დეკემბრის N01/4217 განცხადებით, მოვაჭრემ წარმოადგინა სერვისცენტრის მიერ გაკეთებული დასკვნა, რომლითაც დგინდება, რომ ნივთს არ გააჩნია „ქარხნული წუნი“.

## **თავი 2. ნორმატიული რეგულირება**

**საქართველოს კონსტიტუციის** 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით.

**საქართველოს და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება** ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

**„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის** მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შექენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“-ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დალუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.



კერძოდ, კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს *საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად* მიაწოდოს შემდეგი *უტყუარი და სრული ინფორმაცია*.

ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში - მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში - იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში - საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია - მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

ე) არსებობის შემთხვევაში - გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში - კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

ზ) არსებობის შემთხვევაში - ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადისთ არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება - ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;

თ) არსებობის შემთხვევაში - მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში - მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების

თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში - ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში - ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

მე-17 მუხლის მე-5 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ მოვაჭრემ საქონელი გონივრულ ვადაში არ შეაკეთა ან არ შეცვალა და მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი.

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

**საერთაშორისო კანონმდებლობა:**

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის<sup>1</sup> მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით. 2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს.

2011/83 დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად გვთავაზობს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის სათანადო ფუნქციონირებისას მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა, საქონლის რეალიზაციასთან დაკავშირებით მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის საერთო წესების დადგენით.

---

<sup>1</sup> ევროპარლამენტის და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს უსასყიდლოდ აღუდგეს საქონლის შესაბამისობა ხელშეკრულების პირობებთან შეკეთების ან ჩანაცვლების გზით, საქონელთან მიმართებით შეუმცირდეს ფასი ან გაუქმდეს ხელშეკრულება.

2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს საქონლის და მომხმარებლისთვის მფლობელობაში გადაცემიდან 1 წლის მანძილზე.

***საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:***

კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ კონკურენციის სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

**თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი**

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრის აკისრებს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაპენტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივაში.

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულებით მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ითანამშრომლებენ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველსაყოფად და მომხმარებელთა დაცვის სისტემების დასაახლოებლად. ევროპული სამომხმარებლო სამართლის ცენტრალურ პრინციპს კეთილსინდისიერების პრინციპი წარმოადგენს. შესაბამისად მომხმარებელთა დაცვის ევროპულ სისტემასთან დაახლოება, პირველ რიგში, აღნიშნული პრინციპის სათანადოდ იმპლემენტირებას მოითხოვს მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელ ეროვნულ კანონმდებლობაში.<sup>2</sup>

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე #C-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.<sup>3</sup>

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,<sup>4</sup> რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

<sup>2</sup> [ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირის და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის](#), 27/06/2014.

<sup>3</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

<sup>4</sup> იქვე, აბზაცი 53

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო (შემდგომში - სასამართლო) გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.<sup>5</sup>

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე C-430/17 სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.<sup>6</sup>

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.<sup>7</sup>

იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა შპს „ომეგას“ სარეალიზაციო მაღაზიების ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი კანონით

---

<sup>5</sup> CJEU, *absoluts-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

<sup>6</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

<sup>7</sup> თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსსუ, თბილისი 2018, გვ.122

გათვალისწინებულ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია.

მოვაჭრის მიერ 2023 წლის 12 ივლისის N01/2308 წერილით წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, შპს „ომეგას“ მაღაზიათა ქსელში მომხმარებლის მიერ ნივთის შეძენამდე (ნასყიდობის საფასურის გადახდამდე) კონსულტანტის მიერ უშუალოდ ხორციელდება მომხმარებლის ინფორმირება როგორც ნივთის ძირითადი (ტექნიკური) მახასიათებლების, ისე ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების თაობაზე, მათ შორის საგარანტიო პირობების შესახებ. ამავდროულად ხდება მომხმარებლის ინფორმირება სავაჭრო ობიექტში თვალსაჩინო ადგილზე განთავსებულ „ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების“ გაცნობის უფლების თაობაზე. გარდა ამისა, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელი ნივთის შეძენამდე/თანხის გადახდამდე ხელმოწერით ადასტურებს, რომ გაეცნო და ეთანხმება „ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს“. ამასთან, მოვაჭრის განმარტებით, ნივთის გადაცემისას, მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი მიღება-ჩაბარების აქტი და სასაქონლო ზედნადები წარმოადგენს გარეგნულად დაუზიანებელ (უნაკლო) ნივთის გადაცემის დასტურს, ხოლო მის ხელმოწერამდე ნივთის დათვალიერება მომხმარებლის არჩევანია.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს მიერ შესწავლილ იქნა მოვაჭრის „ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები“, რომლითაც დგინდება, რომ მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა ნაწილობრივ არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებულ სტანდარტებს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით. კერძოდ:

1. მოვაჭრის ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების თანახმად: *„ნივთის ნაკლის (ქარხნული წუნი) თაობაზე მომხმარებელმა პრეტენზია უნდა განაცხადოს საგარანტიო ვადაში....“*

აღნიშნული ჩანაწერიდან გამომდინარე, ნივთის ნაკლის მნიშვნელობა განმარტებულია როგორც მხოლოდ „ქარხნული წუნი“, რაც არ შეესაბამება კანონს, კერძოდ, კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. გამომდინარე აქედან, მომხმარებლის უფლებაა, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა იმ შემთხვევაშიც, როცა ნივთის ნაკლი არ არის გამოწვეული „ქარხნული წუნით“, არამედ გამოწვეულია მაგ. მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის მიერ ნივთის შენახვის პირობების დარღვევით, მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის მიერ მექანიკური დაზიანებით, ნივთის ტრანსპორტირებით და სხვა

მიზეზებით. მნიშვნელოვანია, რომ მომხმარებელმა მიიღოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე C-52/18 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44<sup>8</sup> დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები და იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება.

სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა.

## 2. მოვაჭრის „ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების“ თანახმად:

*„ნივთის შეკეთება/გადაცვლა/ფასის შემცირება ან დაბრუნება*

*ნივთის ბუნების, გაბარიტების და ნივთთან დაკავშირებული მომხმარებლის მიერ გაცხადებული პრობლემის არსის გათვალისწინებით, სერვისცენტრთან კომუნიკაციისას მომხმარებლისთვის შეთავაზებულ იქნება მისივე ხარჯით ნივთის მიტანა შესაბამის სერვისცენტრში და მისივე ხარჯით სერვისცენტრის სპეციალისტის გამოძახება ნივთის ადგილზე შესამოწმებლად. აღნიშნული წესიდან გამონაკლისს წარმოადგენს თბილისში, რუსთავეში, ქუთაისსა და ბათუმში ნივთის ადგილზე შესამოწმებლად სერვისცენტრის სპეციალისტის ვიზიტი, ისევე როგორც ნივთის მიტანა შესამოწმებლად შესაბამის სერვისცენტრში, რომელიც უფასოა.“*

აღსანიშნავია, რომ მე-17 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის

<sup>8</sup> შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.



უზრუნველსაყოფად. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრის ზემოხსენებული პირობა მომხმარებლისთვის ხარჯის დაკისრების ნაწილში, არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს. შესაბამისად, მომხმარებლის მიერ კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული უფლების გამოყენებისას, მიუხედავად მომხმარებლის ადგილსამყოფელისა, საქართველოს მასშტაბით, მოვაჭრე ვალდებულია გასწიოს ყველა ხარჯი (მათ შორის ტრანსპორტირების ხარჯი), რომელიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად,

3. მოვაჭრის ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების თანახმად: *„ნივთის მწარმოებლის მიერ დადგენილი წესების თანახმად, შეკეთების/სარემონტო ვადა განისაზღვრება შესაკეთებელი ნივთის ავტორიზებულ სერვისცენტრში წარდგენიდან 45 (ორმოცდახუთი) სამუშაო დღით“.*

კანონის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა. აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ საქონლის შეკეთების 45 დღიანი ვადა არაგონივრულია და მომხმარებელს უქმნის მნიშვნელოვან შეფერხებას. მიუხედავად იმისა, რომ „გონივრული ვადა“ არის სუბიექტური ტერმინი, რომელიც შეიძლება განსხვავდებოდეს კონტექსტიდან გამომდინარე, ის ეხება დროის ხანგრძლივობას, რომელიც განიხილება სამართლიანად შესაბამის გარემოებებზე დაყრდნობით. სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრისას და საგარანტიო მომსახურების მიღებისას, სამართლიან და გონივრულ ვადად შეიძლება ჩაითვალოს ვადა, რომელიც, სააგენტოს პრაქტიკაზე დაყრდნობით, სტანდარტულ შემთხვევებში, არ აღემატება 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღეს. ბუნებრივია, შესაბამისი გარემოებების/დასაბუთების გათვალისწინებით, მაგ. საქონლის შეკეთებისათვის შესაცვლელი ნაწილის სხვა ქვეყნიდან ჩამოტანის აუცილებლობის დროს, ხსენებული ვადა შეიძლება იყოს 30 კალენდარულ დღეზე მეტი, რის შესახებაც ხელშეკრულების დადებამდე უნდა ეცნობოს მომხმარებელს.

4. მოვაჭრის ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების თანახმად: *„ნივთის გადაცვლა დაშვებულია მხოლოდ მისი კომპლექტაციით და აუცილებელია მისი აქსესუარებისა და ყუთის დაუზიანებლად შენახვა და კომპანიისთვის საგარანტიო პერიოდის განმავლობაში წარდგენა“.*

გასათვალისწინებელია, რომ აღნიშნული პირობა არ წარმოადგენს მომხმარებლის სასარგებლოდ დამატებით და უსასყიდლოდ ნაკისრ ვალდებულებებს, რომელიც ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობის აღმოფხვრის ვალდებულებიდან არ გამომდინარეობს. იმის გათვალისწინებით, რომ აღნიშნული პირობა ეხება საგარანტიო მომსახურებას, ხოლო საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია და მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა ნივთის შექმნიდან 2 წლის განმავლობაში, საგარანტიო მომსახურების მისაღებად ყუთისა და საქონლის აქსესუარების შენახვა აუცილებელი არ არის. ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში, შეცვლილ/შეკეთებულ უნდა იქნეს დაზიანებული ნივთი ან/და მისი აქსესუარი.

5. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების თანახმად: *„გარანტია არ ვრცელდება ელექტროაქსესუარებზე (მათ შორის):“*.

აღსანიშნავია, რომ ზემოხსენებულ გამონაკლისებში შეყვანილია ისეთი ნივთები, როგორც არის: დისტანციური პულტი; ანტენები, კაბელები, (ტელევიზორები, მუსიკალური ცენტრები), პროგრამული უზრუნველყოფა; მეხსიერების ბარათი; ტელეფონის ქეისი; ლეპტოპის ჩანთა და ა.შ. როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამასთან, კანონის მიზნებიდან გამომდინარე, საქონელი არის ნებისმიერი მოძრავი ნივთი, აგრეთვე მასში განთავსებული ან/და ციფრული ფორმით გავრცელებული ქონებრივი სიკეთე. გამომდინარე აქედან, კანონისმიერი გარანტია ვრცელდება ყველა საქონელზე, მათ შორის ელექტროაქსესუარებზე და შექმნილი საქონლის აქსესუარებზე, შესაბამისად, მოვაჭრის ზემოხსენებული პირობა ეწინააღმდეგება კანონს.

6. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების თანახმად: *„თუ ნივთის შემოწმებისას აღმოჩნდა, რომ ნივთს ქარხნული წუნი არ გააჩნია ან/და იგი არ ექვემდებარება საგარანტიო მომსახურებას, კომპანიას არ ეკისრება არანაირი ხარჯი (მათ შორის ტრანსპორტირების) და ყველა დამატებით ხარჯს (ტრანსპორტირების და სხვა) გადაიხდის მომხმარებელი. იგივე წესი მოქმედებს სერვისცენტრის სპეციალისტის ნივთის ადგილმდებარეობის მისამართზე გამოძახების შემთხვევაშიც.“* ამასთან, ამავე სტანდარტული პირობების თანახმად: *„ნივთის ადგილზე შესამოწმებლად (დიაგნოსტიკისთვის)*

*სერვისცენტრის სპეციალისტის ვიზიტი განხორციელდება მისი გამოძახებიდან 7 (შვიდი) სამუშაო დღის ვადაში და მისი მომსახურების საფასური შეადგენს მინიმუმ 30 (ოცდაათი) და მაქსიმუმ 50 (ორმოცდაათი) ლარს.*

როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-17 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად. ზემოხსენებული საფასურის გადახდის მომხმარებლისთვის დაკისრება, უზღუდავს მას კანონით მინიჭებულ უფლებას მიმართოს მოვაჭრეს და მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია და ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული, ეკონომიკურად უფრო სუსტი და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.<sup>9</sup> გამომდინარე აქედან, თუ მომხმარებელი მიმართავს მოვაჭრეს კანონისმიერი გარანტიით მინიჭებული უფლების გამოყენების მოთხოვნით, მას არ შეიძლება დაეკისროს რაიმე გადასახადი ან სხვა ვალდებულება, იმის მიუხედავად, რომ შემოწმების შედეგად, შესაძლოა საქონელს ნაკლი არ გააჩნდეს.

ასეთი შეზღუდვების დაწესებით, მომხმარებელი, ხშირ შემთხვევაში, ზედმეტი ვალდებულების აღების საშიშროებით, თავს შეიკავებს ზემოხსენებული უფლების გამოყენებისგან.

7. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების თანახმად: „საგანტიო ვალდებულება არ შესრულდება ერთ-ერთ შემდეგ შემთხვევაში: “

აღსანიშნავია, რომ ზემოხსენებულ გამონაკლისებში შეყვანილია ისეთი პირობები როგორც არის:

- საგარანტიო ტალონი არ არის წარმოდგენილი/დაკარგულია;
- საგარანტიო ტალონზე კომპანიის სავაჭრო ობიექტის (მაღაზიის) ბეჭდის უქონლობისას;

---

<sup>9</sup> CJEC, *Komisija za zaštitu na potrobitelite v Evelina Kamenova, other party: Okrazhna prokuratura — Varna*, Case C-105/17, 4 October 2018, para. 34.

- თუ საგარანტიო ტალონზე სერიული ნომერი გადასწორებულია;
- საგარანტიო ტალონში ან ნივთის კორპუსზე არ იკითხება ან ამძვრალია სერიული ნომერი/იმეი კოდი;
- თუ საგარანტიო ტალონში მონაცემები შეცვლილია, წაშლილია ან გადაკეთებულია;
- ნივთის (ციფრული ტექნიკა) ყუთი დაკარგულია ან დაზიანებულია;
- დაზიანებული ან ამძვრალია პლომბი ან ლუქი.

გასათვალისწინებელია, რომ იმ შემთხვევაში, როცა შესაძლებელია საქონლისა და მისი შესყიდვის თარიღის იდენტიფიცირება, არ არის აუცილებელი საგარანტიო ტალონის არსებობა. საგარანტიო ტალონი შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას მაიდენტიფიცირებელ დოკუმენტად, მაგრამ მისი არქონა, ვერ შეუზღუდავს მომხმარებელს მიიღოს კანონით დადგენილი საგარანტიო მომსახურება. აღსანიშნავია, რომ ხშირ შემთხვევაში, საგარანტიო ტალონი შეიძლება არ გაიცეს (კანონი ასეთ მოთხოვნას არ ითვალისწინებს), მაგრამ, მიუხედავად ამისა, მომხმარებელს არ ერთმევა უფლება მიმართოს მოვაჭრეს საქონლის ნაკლის აღმოფხვრის მოთხოვნით. იგივე წესი გავრცელდება იმ შემთხვევაშიც, როცა ნივთის კორპუსზე არ იკითხება ან ამძვრალია სერიული ნომერი/იმეი კოდი ან/და ნივთის (ციფრული ტექნიკა) ყუთი დაკარგულია ან დაზიანებულია. ასეთი გამონაკლისის დაწესება ეწინააღმდეგება კანონის მოთხოვნებს და არ უნდა წარმოადგენდეს აუცილებელ პირობად საგარანტიო მომსახურების მიღებისათვის.

რაც შეეხება პირობას, რომლის თანახმადაც, საგარანტიო ვალდებულება არ გავრცელდება იმ შემთხვევაში, როცა დაზიანებულია ან ამძვრალია პლომბი ან ლუქი, სააგენტო მიიჩნევს, რომ აღნიშნული ფორმულირებით მომხმარებელს უსაფუძვლოდ ერთმევა უფლება მიმართოს მოვაჭრეს საქონლის ნაკლის აღმოფხვრის მოთხოვნით. დამცავი პლომბის ან/და ლუქის არარსებობა, იმთავითვე არ უნდა ჩაითვალოს უარის თქმის საფუძვლად. მნიშვნელოვანია დგინდებოდეს, რომ ამძვრალი/დაზიანებული პლომბით ან/და ლუქით გამოწვეულია თუ არა, ნივთის ან მისი ნაწილის დაზიანება.

8. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების თანახმად: *„საგანტიო მომსახურებას არ ექვემდებარება.“*

ხსენებულ გამონაკლისებში შეყვანილია ისეთი პირობები როგორც არის:

- ნებისმიერი ვიზუალური დეფექტი ან მექანიკური დაზიანება;
- ნივთი დაშლილია (გახსნილია) თვითნებური შეკეთების შედეგად.

აღსანიშნავია, რომ პირველი პირობა არის მართებული, როცა მომხმარებელი წინასწარ ინფორმირებულია იმის თაობაზე, რომ ნივთის მფლობელობაში მიღებამდე უნდა შეამოწმოს საქონელი ვიზუალურად და ვიზუალური ნაკლის არსებობის შემთხვევაში არ ჩაიბაროს ნივთი. გარდა ამისა, ნივთის ჩაბარების მომენტში, მომხმარებელი ხელმოწერით უნდა ადასტურებდეს იმ ფაქტს, რომ ვიზუალურად დაათვალიერა მისაღები პროდუქცია და მას არ აღენიშნება ვიზუალური ნაკლი ან მომხმარებლის ხელმოწერით უნდა დასტურდებოდეს ნივთის დათვალიერებაზე უარის თქმა და თანხმობა აღნიშნული უარით გამოწვეულ კანონისმიერ შედეგებზე. აღსანიშნავია, რომ ხელმოსაწერ დოკუმენტზე აუცილებლად უნდა იყოს აღნიშნული ჩანაწერი, ნივთის ვიზუალური დათვალიერების ან მასზე უარის თქმის შესახებ.

რაც შეეხება პირობას, როცა საგარანტიო მომსახურება არ ექვემდებარება ისეთ ნივთებზე, რომლებიც დაშლილია (გახსნილია) თვითნებური შეკეთების შედეგად, ამ შემთხვევაშიც, სააგენტო მიიჩნევს, რომ აღნიშნული ჩანაწერი ეწინააღმდეგება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, საგარანტიო მომსახურებას შეიძლება არ ექვემდებარებოდეს ისეთი საქონელი, რომელიც დაზიანდა დაშლის/თვითნებური შეკეთების შედეგად.

გარდა ყოველივე ზემოხსენებულისა, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში გამიჯნული არ არის ერთმანეთისგან კანონისმიერი და კომერციული გარანტია. კანონის მე-4 მუხლის „ვ“ პუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტია არის მოვაჭრის ან მწარმოებლის (გარანტიის გამცემის) მიერ, ხელშეკრულებასთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის ვალდებულების გარდა, მომხმარებლის სასარგებლოდ დამატებით და უსასყიდლოდ ნაკისრი გადახდილი ფასის ანაზღაურების, საქონლის შეცვლის, შეკეთების ან მომსახურების სხვა ვალდებულებები, რომლებიც ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობის აღმოფხვრის ვალდებულებიდან არ გამომდინარეობს. მოვაჭრის ხელშეკრულების სტანდარტული რამოდენიმე პირობით ივარაუდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებლის სასარგებლოდ დამატებით იღებს ვალდებულებებს, მაგალითად: „იმ შემთხვევაში, თუ ნივთის „ქარხნული წუნის“ თაობაზე პრეტენზია გაცხადდა ნივთის შექმნიდან 5 დღის განმავლობაში, რომელიც შემდგომში დადასტურდა შესაბამისი სერვისცენტრის სპეციალისტის დასკვნის საფუძველზე, კომპანია მომხმარებელს შეუცვლის ნივთს ახალი ნივთით ან დაუბრუნებს მომხმარებელს გადახდილ თანხას წუნდებული ნივთის დაბრუნების სანაცვლოდ“. გამომდინარე აქედან, კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტია უნდა მოიცავდეს: ა) ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ კომერციული გარანტია არ ზღუდავს მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილ უფლებებს; ბ) მკაფიოდ ჩამოყალიბებულ საგარანტიო პირობებს, მათ

შორის, კომერციული გარანტიის ხანგრძლივობასა და მოქმედების ტერიტორიას და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაციას, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადას, მოვაჭრის სახელსა და მისამართს. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრეს გასამიჯნი აქვს კანონისმიერი და კომერციული გარანტიები და, შესაბამისად, მომხმარებელს სწორად უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია. აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-19 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტიის პირობა, რომელიც ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს, ბათილია.

გარდა ამისა, მოვაჭრე არ აწვდის ინფორმაციას იმის თაობაზე, რომ საქონლის ნაკლის საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოჩენის შემთხვევაში, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია და ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. ხოლო, საქონლის ნაკლის საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოჩენის შემთხვევაში, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

გარდა მოვაჭრის პოლიტიკისა, ასევე შესაფასებელია, ნიკიტა მამუკოვისთვის და ელისო ასლამაზაშვილისთვის გადაცემული საქონელი იყო თუ არა ნაკლიანი.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2015 წლის 28 სექტემბრის გადაწყვეტილებაში საქმეზე № ას-708-674-2015<sup>10</sup> საკასაციო პალატა აღნიშნავს, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. მატერიალური კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ზოგიერთ საგამონაკლისო შემთხვევებში, ფაქტების და მტკიცების ტვირთი ერთმანეთს უნდა გაემიჯნოს. მსგავს რეგულირებას გვთავაზობს კანონის მე-20 მუხლიც, რომლის მიხედვითაც, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში

---

<sup>10</sup> ასევე იხილეთ გადაწყვეტილება № ას-1020-963-2015, 25 ნოემბერი, 2015 წელი.

მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

იმის გათვალისწინებით, რომ ორივე შემთხვევაში, ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან არ იყო გასული 6 თვე და მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრებოდა, სააგენტომ 2023 წლის 6 ივლისის N02/1782 და 2023 წლის 4 ოქტომბრის N02/2662 წერილებით, მოვაჭრისგან გამოითხოვა შესაბამისი ინფორმაცია/მტკიცებულებები.

მოვაჭრემ, 2023 წლის 12 ივლისის N01/2308 წერილით, სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია ნ. მ.-ის განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით. მოვაჭრემ იმ გარემოებაზე მიუთითა, რომ ნ. მ.-ის მიერ სააგენტოსთვის წარდგენილ განცხადებაში გადმოცემული ფაქტები, რიგ შემთხვევაში, არ შეესაბამება სიმართლეს, კერძოდ, ნ. მ.-ს 2023 წლის 1 ივნისს სავაჭრო ცენტრ „სითი მოლში“ არსებულ შპს „ომეგას“ მაღაზიაში „ჰაისენსის“ ბრენდის კონდიციონერის შექენამდე მიეწოდა ინფორმაცია ნივთის ტექნიკური მახასიათებლებისა და შექენასთან დაკავშირებული ყველა მნიშვნელოვანი პირობის თაობაზე, მათ შორის, ნივთის გადაცემის შემდგომ ნივთის შემთხვევით დაღუპვის (განადგურების) გაფუჭების ან დაზიანების რისკის გადასვლის თაობაზე, რის შემდეგაც, მომხმარებელმა ხელმოწერით დაადასტურა, რომ გაეცნო და დაეთანხმა „ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს“.

მოვაჭრის განმარტებით, შპს „ომეგამ“ 2023 წლის 3 ივნისს საკუთარი ტრანსპორტით მიაწოდა ნ. მ.-ს ნივთი დათქმულ მისამართზე, ხოლო ამ უკანასკნელმა, კომპანიის მძღოლის წინადადებაზე, რომ მიღება-ჩაბარების დოკუმენტზე ხელმოწერამდე ადგილზე გაეხსნათ და დაეთვალიერებინათ ნივთი, განუცხადა, რომ ბინაში არ სურდა მათი შეშვება და მომხმარებლის სურვილისამებრ, ნივთი მას გადაეცა შეფუთული სახით. მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილია მიღება-ჩაბარების დოკუმენტები სასაქონლო ზედნადებთან ერთად.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილია მტკიცებულება, რომლითაც დგინდება, რომ საქონლის შექენის დღეს, ნ. მ. ეთანხმება მოვაჭრის „ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებს“ და ამავე დღეს (01.06.2023 წ.) გაიცა საგარანტიო ტალონი N .....

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის „ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებით“ მომხმარებელს მიეწოდება შემდეგი ინფორმაცია: „მომხმარებლის მიერ გათვალისწინებულ უნდა იქნას, რომ ნივთის გადმოცემასთან ერთად მათზე გადადის

მისი შემთხვევით დალუპვის (განადგურების), გაფუჭების ან დაზიანების რისკი იმ შემთხვევაშიც თუ, მას მომხმარებლის დავალებით გადამზიდავი აგზავნის. ხსენებული რისკები მომხმარებელზე გადავა ნივთის გადამზიდავისთვის მიწოდების მომენტიდან“.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე „ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებით“ მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას იმის თაობაზე, რომ ნივთი, ჩაბარების მომენტში, ვიზუალური ნაკლის არსებობის გამორიცხვის მიზნით უნდა იქნეს შემოწმებული.

გარდა ამისა, ისეთი ინფორმაციის მკაფიოდ და გასაგებად მიღების შემთხვევაშიც, რომ ნივთი, ჩაბარების მომენტში, ვიზუალური ნაკლის არსებობის გამორიცხვის მიზნით უნდა იქნეს შემოწმებული, არ წარმოადგენს შესაბამის/მარწმუნებელ მტკიცებულებას, რომ საქონელი მიწოდებისას იყო უნაკლო. განსახილველ შემთხვევაში, დამადასტურებელ მტკიცებულებას წარმოადგენდა შესაბამისი მიღება-ჩაბარების აქტი, რომლითაც, მომხმარებელი ხელმოწერით დაადასტურებდა, რომ ნივთი მფლობელობაში მიიღო ვიზუალურად უნაკლო მდგომარეობაში ან ისეთი მიღება-ჩაბარების აქტი, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ მომხმარებელი უარს ამბობს ნივთის ვიზუალური ნაკლის არსებობის შემოწმებაზე, რა დროსაც მასზე გადავიდოდა ნივთის დალუპვის (განადგურების), გაფუჭების ან/და დაზიანების რისკი.

მოვაჭრე უთითებს იმ გარემოებებზე, რომ მომხმარებელს ხელი მოწერილი აქვს შესაბამის მიღება-ჩაბარების აქტზე და ამის დამადასტურებლად წარმოდგენილი აქვს სასაქონლო ზედნადები, რომლითაც დასტურდება საქონლის ჩაბარების თარიღი (03.06.2023 წ.) და ცხრილი, რომელიც მოიცავს შემდეგ ინფორმაციას: მომხმარებლის მისამართი, საქონლის დასახელება და შესაბამისი მოდელის კოდი, საქონლის რაოდენობა, ფასი, მყიდველის სახელი, გვარი და მისი ხელმოწერა. სააგენტო მიიჩნევს, რომ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით, ვერ დასტურდება ის ფაქტი, რომ ნივთის მფლობელობაში მიღებამდე მომხმარებელს მიეწოდა ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ მას უნდა შეემოწმებინა საქონელი ვიზუალურად და ვიზუალური ნაკლის არსებობის შემთხვევაში არ ჩაებარებინა ნივთი. შესაბამისად, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში,



სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

აღსანიშნავია, რომ საქმის შესწავლის განმავლობაში მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი უტყუარი მტკიცებულება, რომლითაც დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლისთვის გადაცემული ნივთი შესაბამისი იყო მხარეთა შორის არსებული ხელშეკრულების პირობებთან. მოვაჭრე მხოლოდ სააგენტოში წარმოდგენილ განცხადებებში განმარტავს, რომ მან მომხმარებელს უნაკლო ნივთი გადასცა, თუმცა ამ არგუმენტის გამამყარებელი მტკიცებულება მას არ წარმოუდგენია.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებით დადასტურდა, რომ მოვაჭრემ ვერ გააქარწყლა ნივთის ნაკლის თაობაზე მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი პრეტენზია, შესაბამისად, კანონის დებულებიდან გამომდინარე, მომხმარებელს მიენიჭა საქონლის შეცვლის/შეკეთების ან ფასის ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება.

რაც შეეხება მოქალაქე ელისო ასლამაზაშვილის განცხადებას, რომლის მიხედვით, მან შპს „ომეგასგან“ შეიძინა სარეცხი მანქანა, რომელიც, მომხმარებლის მტკიცებით, აღმოჩნდა დაზიანებული, კერძოდ, სახლში მოტანის დროს, შპს „ომეგას“ წარმომადგენლების მიერ ნივთის გახსნისას, იატაკზე დაიღვარა მანქანიდან გამოსული წყალი. მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ საქონელში წყლის არსებობა მიუთითებს მის ნაკლოვანებაზე.

მოვაჭრემ 2023 წლის 10 ოქტომბრის N01/3383 წერილით, სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია ე. ა.-ის განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით, კერძოდ, 2023 წლის 24 სექტემბერს შპს „ომეგას“ საბურთალოს ფილიალში მომხმარებელმა შეიძინა AEG ბრენდის სარეცხის მანქანა / მოდელი L8FEC68SR/, რომელიც მას კომპანიამ საცხოვრებელ მისამართზე მიაწოდა.

მოვაჭრე განმარტავს, რომ მიწოდებული ნივთი მომხმარებელმა თავად შეამოწმა და დარწმუნდა, რომ პროდუქცია ქარხნულად იყო შეფუთული. როდესაც მომხმარებელმა ნივთი გახსნა, სარეცხი მანქანის მილიდან გადმოვიდა მცირე ოდენობის წყალი, რაც კომპანიის თქმით, მიუთითებს იმ გარემოებაზე, რომ უშუალოდ მწარმოებელმა, თავდაპირველად შეამოწმა ნივთი ქარხნულ წუნზე.

კერძოდ, მოვაჭრის განმარტებით, შვედური ტრანსნაციონალური კომპანიების ჯგუფში - Electrolux Group-ში გაერთიანებული ბრენდები, მათ შორის AEG-ის შემთხვევაში, პროდუქციის იმპორტამდე ტესტირებას გადის თითოეული ნივთი.

მოვაჭრის თქმით, ნივთის შექენამდე კომპანიამ გააფრთხილა მომხმარებელი მილში წყლის შესაძლო არსებობის შესახებ და განუმარტა, რომ ნივთის ქარხნული ტესტირების გამო სარეცხის მანქანაში წყლის წვეთებისა ან/და ნივთის უკანა კედელზე სინესტის არსებობა არ წარმოადგენს ნივთის ქარხნულ წუნს.

2023 წლის 25 ოქტომბრის N02/2880 წერილით, სააგენტომ მოვაჭრისგან მოითხოვა ზემოხსენებული გარემოებების დამადასტურებელი დოკუმენტებისა და გაყიდული პროდუქციის ნაკლის არქონის შესახებ უფლებამოსილი სერვისცენტრის მიერ გაცემული დასკვნის წარმოდგენა.

2023 წლის 1 ნოემბრის N01/3712 წერილით, მოვაჭრემ წარმოადგინა შპს DC Electrolux-ის N5/10-23 dd 05.10.2023 განცხადების ნოტარიულად დამოწმებული თარგმანი, რომლის თანახმად, შპს DC Electrolux, როგორც ექსპორტიორი აცხადებს, რომ სარეცხი მანქანების 100%-ს ტესტირება უტარდება ქარხნებში, მათი ყველა ნაწილი უერთება წყალმომარაგებას და გარკვეული რაოდენობის წყალი შეიძლება დარჩეს თითოეულ სარეცხ მანქანაში. მოწყობილობის შეფუთვის გახსნისას, შეიძლება შეინიშნოს სანიაღვრე მილიდან გადმომდინარე წყალი. აღნიშნულის მიზეზი კი არის მოწყობილობების შემოწმება ქარხანაში წყლის გამოყენებით.

ამასთან, 2023 წლის 11 დეკემბრის N01/4217 განცხადებით, მოვაჭრემ წარმოადგინა ტექნიკური შემოწმების აქტი, რომლითაც დგინდება, რომ ნივთს არ გააჩნია „ქარხნული წუნი“. სააგენტო მიიჩნევს, რომ განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელს გადაეცა უნაკლო ნივთი და არ არსებობს მოთხოვნის დაკმაყოფილების კანონით გათვალისწინებული სამართლებრივი საფუძველი.

კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამასთანავე, ამავე მუხლის მე-5

პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

იმის შეფასებამდე, ადგება ან შესაძლოა მიადგეს თუ არა ზიანი მოვაჭრის საქმიანობის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს, მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტომ ჯგუფის ინტერესის შინაარსზე იმსჯელოს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.<sup>11</sup>

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>12</sup> დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას 2023 წლის ივნისიდან გააუქმებს.<sup>13</sup> (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით

<sup>11</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

<sup>12</sup> [Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests](#), OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

<sup>13</sup> [Directive \(EU\) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC](#), OJ L 409, 4.12.2020, p. 1–27, Art. 3.3.

გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ევროპულ დეფინიციასთან შესაბამისობაშია პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული განმარტებაც, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს.

ამგვარად, ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, შპს „ომეგას“ მიერ „ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებით“ განსაზღვრული კანონთან შეუსაბამო სავაჭრო პოლიტიკა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი მიიღოს შესაბამისი საქონელი/მომსახურება მოვაჭრისგან.

რაც შეეხება ნ. მ.-ის და ე. ა.-ის მოთხოვნებს, სააგენტომ, საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარამოებების და წარმოდგენილი მტკიცებულებების გათვალისწინებით, მიიჩნევს, რომ შპს „ომეგას“ ხელშეკრულების დადებამდე, მომხმარებლებს არ აწვდიდა კანონთან შესაბამის ინფორმაციას, ასევე დაარღვია ნ. მ.-ის უფლება, შესაბამისად, მომხმარებელს მიენიჭა საქონლის შეცვლის/შეკეთების ან ფასის შემცირების მოთხოვნის/ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება.

ამასთან, არ არსებობს ე. ა.-ის მოთხოვნის დაკმაყოფილების კანონით გათვალისწინებული სამართლებრივი საფუძველი, შესაბამისად, „ნ. მ.-ის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 17 ივლისის N04/424 ბრძანებით შპს „ომეგას“ მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა, ე. ა.-ის მოთხოვნის ნაწილში უნდა შეწყდეს.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ომეგას“ (ს/ნ 211334830) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ელი, მე-2, მე-3 და მე-4 პუნქტების და მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის და მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

#### **გადაწყვიტა:**

დადასტურდეს შპს „ომეგას“ (ს/ნ 211334830) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ელი, მე-2, მე-3 და მე-4 პუნქტების და მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.